



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**



RENAN LIMA DOS SANTOS

**SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO: A PERCEPÇÃO DE UMA EMPRESA
DE ESQUADRIAS DE ALUMÍNIO E VIDRO**

**JOÃO PESSOA
2019**

RENAN LIMA DOS SANTOS

**SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO: A PERCEPÇÃO DE UMA EMPRESA
DE ESQUADRIAS DE ALUMÍNIO E VIDRO**

Monografia apresentada à Coordenação do Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC) do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de bacharel.

Orientador Prof.: Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht.

JOÃO PESSOA
2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

L732s Lima dos Santos, Renan .

Sistema Integrado de Informação: A Percepção de Uma Empresa de Esquadrias de Alumínio e Vidro / Renan Lima dos Santos. – João Pessoa, 2019.

39f.

Orientador(a): Profº Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht.

Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências Contábeis) – UFPB/CCSA.

1. Enterprise Resource Planning (ERP). 2. Percepção dos colaboradores. 3. Sistemas integrados de informação. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

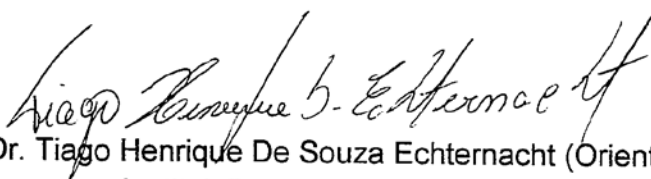
CDU:657(043.2)

RENAN LIMA DOS SANTOS

**SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO: A PERCEPÇÃO DE UMA EMPRESA
DE ESQUADRIAS DE ALUMÍNIO E VIDRO**

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pelo Departamento de Finanças e Contabilidade da Universidade Federal da Paraíba.

BANCA EXAMINADORA



Presidente: Prof. Dr. Tiago Henrique De Souza Echternacht (Orientador)
Instituição: UFPB



Membro: Prof.ª Dr.ª Simone Bastos Paiva
Instituição: UFPB



Membro: Prof. Me.ª Ionara Stefani Viana De Oliveira
Instituição: UFPB

João Pessoa, 25 de Abril de 2019.

*Dedico este trabalho aos meus familiares,
pelo apoio nos momentos difíceis.
Especialmente, minha esposa Stelyane Melo
e a meu filho Luís Augusto de Oliveira Lima,
por me motivarem a ir em busca dos meus
objetivos.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e a Nossa Senhora, pela proteção e por sempre derramarem suas bênçãos em todos os momentos vivenciados nesta graduação. Foram momentos difíceis, mas sempre foi possível obter experiências que levo para a vida.

A minha esposa Stelyane de Oliveira Melo e Lima, pela paciência e por sempre estar ao meu lado nos momentos de tristeza.

Aos meus pais Fernando Antônio Soares dos Santos e Josineide Sousa Lima, que sempre me deram apoio e me cobraram resultados positivos nos estudos.

Ao meu irmão Ramon Lima, que sempre me orientou com suas experiências na área acadêmica.

Ao meu orientador Prof. Dr. Tiago Henrique, que além da nossa relação de orientação sobre o trabalho de conclusão de curso, foi extremamente importante pelas valiosas contribuições e ensinamentos.

Aos meus colegas de graduação que sempre me motivaram e compartilharam momentos de felicidade e de dificuldade ao longo dos anos.

*Tu, Senhor, guardarás em perfeita paz
aquele cujo propósito está firme,
porque em ti confia.*

Isaías 26:3

RESUMO

Os sistemas integrados de informações são recursos extremamente importantes nas rotinas das organizações empresariais. Por meio dos sistemas Enterprise Resource Planning (ERP) é possível gerenciar todas as atividades de forma integrada, contribuindo para um maior controle por parte da administração da empresa. O objetivo geral desta pesquisa foi verificar a percepção dos colaboradores em relação ao sistema integrado de informação, em uma empresa de esquadrias de alumínio e vidro, localizada no município de Cabedelo, na Paraíba. Na coleta de dados foi realizada uma entrevista semiestruturada com os cinco colaboradores que utilizam o ERP. Os resultados apontam que o sistema de informação contribuiu com a centralização e agilidade no tratamento das informações necessárias ao funcionamento das rotinas da organização. Porém, alguns colaboradores sinalizam quanto à necessidade de melhoria no atendimento realizado pelo suporte técnico da empresa fornecedora do ERP, e também procedimentos internos que precisam ser aperfeiçoados.

Palavras-chave: Enterprise Resource Planning (ERP). Percepção dos colaboradores. Sistemas integrados de informação.

ABSTRACT

Integrated information systems are extremely important features in the routines of business organizations. Through Enterprise Resource Planning (ERP) systems it is possible to manage all activities in an integrated way, contributing to greater control by the company's management. The general objective of this research was to verify the employees' perception regarding the integrated information system in an aluminum and glass window company located in the municipality of Cabedelo, Paraíba. In the data collection, a semi-structured interview was conducted with the five employees who use the ERP. The results indicate that the information system contributed to centralization and agility in the treatment of the information necessary for the organization's routines to function. However, some collaborators point out the need to improve the service provided by the technical support of the ERP provider, as well as internal procedures that need to be improved.

Keywords: Enterprise Resource Planning (ERP). Perception of employees. Integrated information systems.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fatores que levaram a adoção do ERP	20
Quadro 2 - Contexto da empresa antes da adoção do ERP	21
Quadro 3 - Processo de escolha do ERP	22
Quadro 4 - Participação no processo de implementação.....	23
Quadro 5 - Mudanças percebidas com a implementação.....	24
Quadro 6 - Problemas e desvantagens trazidos pelo ERP	25
Quadro 7 - Benefícios e vantagens do sistema ERP	26
Quadro 8 - Satisfação da empresa em relação ao ERP	27
Quadro 9 - Conhecimento da potencialidade e ferramentas do ERP	29
Quadro 10 - Suporte técnico do sistema ERP	30

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	PROBLEMATIZAÇÃO DA PESQUISA	10
1.2	OBJETIVOS.....	11
1.2.1	Objetivo Geral.....	11
1.2.2	Objetivos Específicos.....	11
1.3	JUSTIFICATIVA.....	11
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1	SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO: DEFINIÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO	13
2.2	SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO EMPRESARIAL ..	14
3	METODOLOGIA.....	16
3.1	TIPOLOGIA DE PESQUISA	16
3.2	SUJEITOS DE PESQUISA	17
3.3	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	17
3.4	COLETA DE DADOS.....	17
3.5	TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	18
3.6	PROCEDIMENTO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	18
4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	20
4.1	PRÉ-IMPLEMENTAÇÃO	20
4.2	IMPLEMENTAÇÃO.....	23
4.3	UTILIZAÇÃO.....	27
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
	REFERÊNCIAS.....	35
	APÊNDICE A - SOLICITAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA	37
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA	38

1 INTRODUÇÃO

Os sistemas de gestão empresarial têm exercido uma função importante nas organizações, visto que são essenciais para aprimorar os processos por meio de novas tecnologias, fornecendo assim informações adequadas para gerenciá-las. Por este motivo, se faz necessário a implementação dessas tecnologias que permitem auxiliar no processo de tomada de decisão, contribuindo para que a instituição possa ter mais velocidade nas resoluções exigidas pelas suas demandas (OLIVEIRA NETO, 2014).

Os sistemas ERP tem possibilitado que as empresas realizem suas tarefas diárias com eficiência. Tendo a intenção de agir de forma integrada com todos os setores da empresa. Esse alinhamento permite que toda a organização cumpra os objetivos. Segundo Oliveira e Hatakeyama (2012), na gestão de negócios, os sistemas de gestão empresarial tornaram-se oportunamente uma das ferramentas mais utilizadas, contribuindo para tornar as empresas mais eficientes, oferecendo resultados vantajosos por meio da administração de forma integrada com todos os recursos, automatização dos processos e um superior fluxo de informações.

O mercado tem se tornado cada vez mais competitivo, fato que tem obrigado as empresas a qualificarem suas estratégias. Um dos principais objetivos das instituições é atuar com rapidez no processo de tratamento das informações para que possa funcionar em conformidade. Segundo Souza *et al.* (2013), diante da necessidade de rapidez no processo decisório, uma das principais saídas para as organizações é o investimento com a implementação de Tecnologia de Informação, como os sistemas de gestão empresarial.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO DA PESQUISA

A proposta do presente estudo parte da integração, utilização e gerenciamento de forma adequada das informações geradas pelos sistemas de informação e seu auxílio no processo de tomada de decisão, sendo imprescindível para a continuidade das organizações. De acordo com Petry *et al.* (2017), as instituições estão incorporadas em um ambiente competitivo e desafiador, onde estão suscetíveis a mudanças que podem ocorrer em ritmo acelerado e a flexibilidade de adaptação, determina quem consegue se manter nesse ambiente

empresarial. Diante do que foi exposto, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção dos colaboradores em relação ao sistema integrado de informação em uma empresa de esquadrias de alumínio e vidro, localizada em Cabedelo/PB?

1.2 OBJETIVOS

A pesquisa se apresenta estruturada em um objetivo geral e cinco objetivos específicos, conforme observado a seguir.

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar a percepção dos colaboradores em relação ao sistema integrado de informação em uma empresa de esquadrias de alumínio e vidro, localizada em Cabedelo/PB.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Analisar o conhecimento dos colaboradores sobre o sistema integrado de informação;
- b) Verificar a pré-implementação e implementação do sistema integrado de informação;
- c) Verificar a utilização do sistema integrado de informação nas rotinas da empresa;
- d) Observar as dificuldades e problemas na utilização do ERP;
- e) Verificar as vantagens e os benefícios trazidos pelo ERP.

1.3 JUSTIFICATIVA

As organizações necessitam de processos que influenciem na qualidade das informações contábeis e gerenciais, para que possam ter uma melhor gama de opções ao definirem suas diretrizes e que tenham um reflexo positivo na obtenção do lucro. Segundo Queiroz e Almeida (2016), existem fatores que influenciam nas decisões, com isso pode-se afirmar que esses fatores têm efeito na

qualidade da informação, garantindo informações que atendam os interesses de diversos usuários.

Dentre os fatores que garantem a qualidade das informações é necessário destacar o papel fundamental que os sistemas de informação exercem na gestão e síntese dos dados empresariais, buscando alinhar os objetivos da administração com os procedimentos internos. Com essa integração permite-se que a empresa enxergue o pleno cumprimento de suas metas em seu processo operacional.

De acordo com Fernandes *et al.* (2017), diante da demanda de eficiência referente aos procedimentos e ao processo de tomada de decisão, os sistemas integrados de informações ERP, são um artifício cada vez mais utilizados nas organizações.

Os sistemas de gestão empresarial possibilitam o acesso à informação em toda a empresa e por todos os usuários que necessitam de sua utilização, auxiliando e dando rapidez na tomada de decisão. O uso do sistema permite que a empresa possa integrar seus processos internos, atribuindo melhoria no desempenho, diminuindo a probabilidade de desperdícios e custos desnecessários no processo produtivo, auxiliando assim, no ganho de competitividade. (SOUZA; ALVES; FERREIRA, 2005).

Segundo dados da Pesquisa sobre o mercado ERP no Brasil em 2016, feita pelo Portal ERP, foi revelado que a atualização de versão e ampliação no uso do ERP seria o foco. Em relação ao nível de satisfação, 77% das empresas alegaram estar satisfeitas ou muito satisfeitas com o ERP em uso. (Pesquisa Panorama Mercado ERP 2016).

A escolha do tema foi motivada pelo cenário econômico e empresarial, em que cada vez mais se torna importante a utilização de sistemas de gestão empresarial, para fins de controle e adequação a novas exigências de mercado. O estudo é relevante, pois traz contribuição para o Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba, na área de sistemas de informação, pois a partir dele podem ser realizadas futuras pesquisas com o intuito de analisar e corroborar os aspectos presentes nesse estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O objetivo deste capítulo visou estabelecer a relação teórica dos principais temas desta pesquisa. Objetivando contemplar o assunto: Sistema Integrado de Informação.

2.1 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO: DEFINIÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO

Um sistema de gestão empresarial, conhecido como ERP, é um recurso computacional formado por vários módulos que são integrados na obtenção e processamento dos dados, que são transformadas em informações resultantes que necessitam ser analisadas e compreendidas de acordo com as necessidades dos usuários (CONTADOR; NANINI, 2004).

Para Turner *et al.* (2017), o sistema integrado de gestão empresarial (ERP) constitui um *software multimodule* (Multi-Módulos), que integra todos os processos de negócios e eventos de toda a organização em um único sistema. Cada módulo visa coletar e processar dados de uma área funcional da organização e integrar com processos relacionados. Por exemplo, um módulo pode ser projetado para processar transações de compras e registrar todos os dados sobre ordens de compra.

Esse módulo deve integrar-se com as contas a pagar e o inventário, uma vez que o fornecedor deve ser pago, e o estoque, aumentado, à medida que os produtos comprados chegam. Cada um dos módulos de *software* de um sistema ERP automatiza atividades de negócios de uma área funcional dentro de uma organização. As informações são atualizadas em tempo real, no banco de dados do ERP, para que os funcionários em todas as unidades de negócios usem as mesmas informações, e todas as informações estejam atualizadas (TURNER *et al.*, 2017).

Os sistemas ERP não foram possíveis, até que as capacidades de *hardware* e *software* do computador evoluíram para um determinado ponto. Nos anos 1980 e 1990, o aumento do poder dos computadores e o custo decrescente tornaram muito mais realista que as empresas tivessem poder de computação suficiente para realizar as funções de um sistema ERP (TURNER *et al.*, 2017).

Os primeiros sistemas ERP foram modificados para sistemas MRP II. As empresas de *software*, como a SAP, desenvolveram o *software* MRP II em produtos

que passaram a ser conhecidos como sistemas ERP. O MRP II é um sistema de *software* de planejamento de recursos de fabricação (*manufacturing resource planning*), que incide sobre a circulação e utilização de recursos necessários por uma empresa de manufatura. Os sistemas ERP expandiram-se sobre o sistema MRP, adicionando funções em todo o espectro de processos na empresa. Por exemplo, *marketing*, distribuição, recursos humanos e outros processos empresariais tornaram-se parte do sistema ERP. O *software* ERP opera em um banco de dados relacional, como o Oracle, o *Microsoft* SQL Server ou o DB2 da IBM. Um sistema ERP geralmente é baseado em módulos e inclui as seguintes áreas funcionais: 1. Finanças; 2. Recursos humanos; 3. Compras e logística; 4. Desenvolvimento e fabricação de produtos; 5. Vendas e serviços; 6. Análise (*Analytics*) (TURNER *et al.*, 2017).

2.2 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO EMPRESARIAL

A tecnologia se torna cada vez mais indispensável, na medida em que assume uma posição de bastante importância nas organizações empresariais. Estando presente em todos os níveis de atividades como nos setores produtivos, administrativos, prestações de serviços e mesmo quando não é o centro da atividade empresarial, é considerada uma ferramenta de extrema importância na gestão dos negócios (OLIVEIRA NETO, 2014).

Segundo Ramos e Miranda (2003), existem vários tipos de tecnologia de informação que uma organização necessita para aumentar sua competitividade. Os sistemas ERP é uma dessas tecnologias que podem ser utilizadas nos negócios empresariais, para obter vantagens e alcançar seus objetivos estratégicos.

Um sistema de informação integrada é uma ferramenta que modifica os processos de forma a contribuir para que a organização atinja seus objetivos de forma eficaz. Diante disso, Oliveira Neto (2014) afirma que um sistema ERP é uma ferramenta que acarreta várias mudanças e adequações na empresa, refletindo tanto no relacionamento com os seus clientes e fornecedores, quanto nas diferentes áreas da organização, e conseqüentemente, influenciando nas decisões estratégicas da entidade.

Para que o sistema de gestão seja utilizado de forma adequada, é necessário que a empresa alinhe seus processos e faça adequações no cumprimento de suas rotinas, para que possa desfrutar de todos os benefícios que a ferramenta pode oferecer.

A implementação de um sistema de informação não é apenas um projeto computacional, ela deve ser tratada de forma estratégica por parte da organização. Pois, esses sistemas são aplicativos que gerenciam todas as informações de forma integrada e causam impacto em todas as áreas da organização (ALOINI; DULMIN; MININNO, 2007).

Os sistemas de informação são essenciais nas rotinas diárias das empresas, pois é por meio deles que todas as informações são armazenadas e transformadas de acordo com as necessidades dos usuários. Permitindo assim, que a organização atenda de forma mais ágil as suas necessidades.

Contador e Nanini (2004), afirmam que o sistema de informação integrada motiva a qualidade na inserção dos novos fatos. Por consequência, evita que trabalhos sejam refeitos, poupa tempo e dinheiro, além de possibilitar a automação de processos e a integração dos diversos departamentos da empresa, que são envolvidos direta ou indiretamente no processo, contribuindo para que sejam evitados procedimentos burocráticos.

Os sistemas de informação integrada têm vários aspectos que permitem uma organização perceber muitas vantagens e benefícios. Todavia, para que todos os benefícios sejam obtidos, a empresa deve obter êxito na implementação e utilização do sistema. Dentre os benefícios que as empresas podem obter através do sistema ERP estão: a capacidade de interação entre os módulos, a diminuição no tempo de processamento dos dados, banco de dados único, a capacidade de analisar grandes quantidades de informações em um único banco de dados (TURNER *et al.*, 2017).

Segundo Pereira e Varajão (2016), os sistemas de informação têm um papel de influência no dia-a-dia das empresas, principalmente no desenvolvimento das características táticas e de estratégias da administração.

Para Fernandes *et al.* (2017), diante da necessidade de rapidez das atividades operacionais e do processo de decisão, os sistemas de gestão são recursos cada vez mais utilizados pelas organizações. Agregando benefícios como eficiência nos procedimentos e um maior controle organizacional.

3 METODOLOGIA

Nesta seção, serão descritas as tipologias utilizadas para realização da pesquisa, o sujeito de pesquisa, a delimitação do estudo, a coleta dos dados, bem como o tratamento e análise dos dados.

3.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa se caracteriza como qualitativa; pois um estudo de enfoque qualitativo de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013), visa analisar e descrever os fatos através das características obtidas por meio da percepção dos participantes, e tenta entender as perspectivas dos indivíduos participantes sobre fenômenos a sua volta. Richardson (2017) afirma que o processo de pesquisa qualitativa abrange as questões e os procedimentos expressos, os dados especificamente coletados no ambiente participante, a análise dos dados de modo indutivo, concebida a partir das peculiaridades para os temas gerais e as interpretações realizadas pelo pesquisador através da significação dos dados.

Em relação aos objetivos caracteriza-se como exploratória, por ser uma pesquisa que, de acordo com Beuren *et al.* (2013), “por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a condução da pesquisa”.

Segundo Collis e Hussey (2005), a pesquisa exploratória é executada, acerca de um problema ou questão de pesquisa quando há poucos ou inexistem estudo anterior, para que seja possível a obtenção de informações sobre a questão ou o problema.

A pesquisa é caracterizada como estudo de caso, porque a pesquisa busca o conhecimento sobre o nível de satisfação e as percepções dos colaboradores com relação ao sistema de informação integrada, no município de Cabedelo/PB, sobre isso tem-se que “como método de pesquisa, o estudo de caso é usado em muitas situações, para contribuir ao nosso conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados” (YIN, 2015, p. 4).

Como o estudo de caso é um método de pesquisa exploratória, é necessário lembrar que o seu intuito é o de constituir pressupostos e não constata-

los, possibilitando a ampliação dos conhecimentos sobre o problema em análise (MATTAR; OLIVEIRA; MOTTA, 2014).

A pesquisa é bibliográfica por ser baseada em conteúdos já publicados, estão inclusos os conteúdos de revistas, livros, jornais, teses, dissertações, anais de eventos, e disponibilizados em internet, além de outros tipos (GIL, 2010).

3.2 SUJEITOS DE PESQUISA

Os sujeitos de pesquisa foram cinco colaboradores que atuam no setor administrativo e gestão de materiais, em uma empresa de esquadrias de alumínio e vidro, localizada em Cabedelo/PB. O motivo da escolha dos colaboradores foi devido ao grau de importância que estes têm na operacionalização do sistema de gestão nas rotinas empresariais, podendo assim obter as informações necessárias para realizar as análises que irão levar aos resultados para que seja possível cumprir com os objetivos estabelecidos.

3.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

O estudo será aplicado na região nordeste, Região Metropolitana de João Pessoa, no município de Cabedelo, em uma empresa de esquadrias de alumínio e vidro, no qual, será verificada a percepção dos colaboradores em relação ao sistema integrado de informação desta organização. Os setores e seus respectivos funcionários estão distribuídos da seguinte forma: administrativo, três colaboradores; gestão de materiais, dois colaboradores.

O setor administrativo é composto por: Entrevistado 1, supervisor administrativo; entrevistado 2, assistente de departamento pessoal; entrevistado 3, estagiária do setor pessoal. A composição do setor de gestão de materiais é a seguinte: Entrevistado 4, assistente de compras; entrevistado 5, almoxarife.

3.4 COLETA DE DADOS

No sentido de coletar dados para constatar as informações necessárias para que seja a possível o cumprimento dos objetivos estabelecidos na pesquisa, será realizada entrevista semiestruturada com os colaboradores, com roteiro de

entrevista composto por perguntas abertas, conduzidas pelo pesquisador, que consistirá no levantamento aspectos observados em relação à pré - implementação, implementação e utilização, sobre o sistema de informação integrada. As entrevistas foram gravadas, totalizando 97,7 minutos, nos dias 26 e 28 de março de 2019. Ao final foi solicitado contato posterior para esclarecimentos de possíveis dúvidas e complementações necessárias.

Para a entrevista semiestruturada, Stewart e Cash Junior (2015, p.157), recomendam agendar de forma presencial a entrevista, o que foi feito; para Stewart e Cash Junior (2015, p.158) “a probabilidade de obter respostas adequadas é maior” e por permitir a observação de todas as expressões seja gestos, visual, postura do entrevistado.

3.5 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados obtidos por meio da entrevista semiestruturada serão tratados em duas etapas: a primeira consistirá em apurar todas as respostas contidas nas perguntas do roteiro de pesquisa após sua aplicação e transpô-las aos quadros; a segunda etapa ocorrerá com a transcrição da entrevista gravada para posterior análise, onde justifica-se “transcrição, especialmente de entrevistas, é uma mudança de meio, e isso introduz questões de precisão, fidelidade e interpretação” (FLICKS; GIBBS, 2009, p. 28).

Quanto à análise dos dados, será feita uma análise descritiva. Será utilizada a verificação de conteúdo nos textos transcritos, direcionada a complementar os temas.

3.6 PROCEDIMENTO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O roteiro da entrevista foi elaborado por meio de perguntas com o sentido de observar a percepção dos colaboradores em relação ao sistema integrado de informação.

Os procedimentos foram elaborados a partir da pesquisa desenvolvida por Valente (2004), realizada em uma empresa do ramo de construção civil no estado do Paraná. Considerou-se o instrumento apropriado ao presente estudo, visto que trata

de fatores que concernem a implementação de um sistema de integrado de informação.

Analisando pesquisas realizadas, observou-se diversos aspectos em relação a vários tópicos sobre sistemas ERP, com informações sobre pré-implementação, implementação e utilização, como: fatores que levaram a empresa a obter um sistema de gestão, mudanças percebidas com a implementação, benefícios e desvantagens do ERP. Tomando-se como base essas hipóteses constantes na literatura e o pressuposto relativo ao nível de satisfação e a percepção dos colaboradores com o ERP, incluído nesta investigação, foram definidos os principais tópicos para o roteiro de entrevista.

Em novembro de 2018 foi feito um contato informal com o supervisor administrativo da empresa, para que fosse possível a realização da pesquisa na organização. O retorno positivo foi dado no mesmo mês.

No início do mês de março de 2019, foi entregue à supervisão administrativa da empresa uma solicitação (APÊNDICE A) formal para a realização da pesquisa de campo, que foi elaborado pelo professor orientador da pesquisa.

O roteiro de entrevista (APÊNDICE B) está composto pela caracterização do entrevistado e por perguntas que serão agrupadas nas fases de pré-implementação, implementação e utilização.

Os entrevistados 3, 4 e 5 não participaram das fases de pré-implementação e implementação, por não estarem na empresa no respectivo período. Por este motivo, só irão responder as perguntas referentes ao processo de utilização.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A partir dos quadros que serão mostrados a seguir, serão apresentadas as questões com as suas respectivas respostas sobre fatores de pré-implementação, implementação e utilização do sistema de informação integrada que está em funcionamento na empresa.

4.1 PRÉ-IMPLEMENTAÇÃO

Quadro 1 - Fatores que levaram a adoção do ERP

Pré-implementação	
Proposição	Quais os fatores que levaram a empresa a obter um sistema integrado de gestão?
Entrevistado 1	Sobre esses fatores, acredito que a empresa, quando buscou implantar o sistema, já percebia que precisava desse sistema, e em função das suas perdas, das suas... o que que estava se perdendo, o dinheiro que estava saindo e não estava se observando para onde é que estava indo. Então, foi isso uma das primeiras coisas que a empresa buscou.
Entrevistado 2	No caso, quando eu entrei aqui ainda não tinha e o que levou foi mais a organização, porque ficava tudo com o contador e meio que às vezes não vinha uma coisa, às vezes vinha, a gente tinha que protocolar, às vezes perdia ficha e ficava meio que desorganizado, porque assinava aqui e ia para lá, para o escritório de contabilidade. Ou muitas vezes a gente tinha que mandar todas as informações para lá e às vezes quando voltava, voltava diferente, voltava errado, aí a gente meio que adaptou, adotou o sistema para isso mesmo, para fazer aqui e organizar melhor.
Entrevistado 3	Não participou do processo.
Entrevistado 4	Não participou do processo.
Entrevistado 5	Não participou do processo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No que diz respeito aos fatores que levaram a empresa a obter um sistema ERP, os resultados demonstram que foi consequência da necessidade do controle dos recursos financeiros da empresa, como também em decorrência de inconsistências em relação a organização de documentos e de informações que por vezes apresentavam-se divergentes, fornecidas pelo escritório de contabilidade.

Com isso, a empresa sentiu a necessidade de organizar seus processos, para que fosse possível a obtenção de informações precisas e uma maior conformidade em relação a documentações.

Quadro 2 – Contexto da empresa antes da adoção do ERP

Pré-implementação	
Proposição	Como os processos eram executados antes da adoção do ERP?
Entrevistado 1	Isso. Tinham várias, algumas outras maneiras que a gente tentava gerenciar isso, né, uma das principais era como você me falou, as planilhas no Excel, a gente tinha planilha de fluxo de caixa, planilha de contas a receber, contas a pagar, planilha de estoque, e eram usadas, principalmente, as planilhas. Tínhamos, também, um sistema básico, não estou bem lembrado o nome, agora, mas tinha um sistema básico que a gente utilizava essas pequenas coisa, como o... principalmente, mais o caixa, mesmo, o caixa diário, o que estava saindo ali, em mãos, e entrada e saída, mas coisa simples mesmo. E assim o sistema não tinha uma total confiabilidade de jogar a informação, e até mesmo o banco de dados, a gente não sabia se era realmente tão confiável.
Entrevistado 2	No caso, era tudo manual. Todo o cálculo na parte de pessoal, todo o cálculo era manual. Então tipo, se era um salário, se era férias, tudo a gente fazia manualmente e tinha um papel, um documento que a gente mesmo que gerava esse documento. A gente pegava um modelo na internet e fazia o cálculo manual. Férias, um terço, desconto do INSS, aí passava para o financeiro e o financeiro fazia o pagamento.
Entrevistado 3	Não participou do processo.
Entrevistado 4	Não participou do processo.
Entrevistado 5	Não participou do processo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Observa-se que a empresa não gerenciava suas informações de forma integrada e estruturada. Existiam várias formas de realizar o gerenciamento, dentre as quais se destaca a utilização das planilhas do Excel onde eram armazenados dados como fluxo de caixa, contas a receber e a pagar, e estoques. Além disso, constatou-se que havia um sistema básico, onde era realizado o controle de caixa e não era possível identificar a confiabilidade das informações contidas.

Também foi verificou-se que vários procedimentos de rotina eram executados de forma manual pelos colaboradores, como cálculo de salários, férias e suas respectivas deduções legais.

Quadro 3 – Processo de escolha pelo ERP

Pré-implementação	
Proposição	Como foi o processo de decisão pela escolha do sistema de gestão?
Entrevistado 1	O sistema, no tempo, no ano da implantação desse sistema, tínhamos uma gerente, a antiga gerente administrativa da empresa, e ela já trabalhava em outra empresa, determinada construtora aqui da região, e ela já trabalhava com esse sistema, esse que nós estamos atual. Trabalhava lá, em um dos setores, que era o setor pessoal. Então, quando ela foi contratada, ela trouxe para a empresa, também, já esse setor que era do domínio dela próprio. Então ela começou a gerenciar o setor pessoal através desse sistema que era dela. E aí, com o passar dos meses, o passar dos dias, o nosso diretor observou esse gerenciamento que ela tinha através desse sistema, gostou, e resolveu também implantar, resolveu entrar em contato com o setor comercial e implantar esse sistema aqui. A gente começou em partes, que eu vou te explicar, talvez, um pouco mais na frente, mas a gente começou apenas com esse gerenciamento, apenas do departamento pessoal.
Entrevistado 2	Foi indicação. Quando, no caso, mudou de gerência e quando a nova gerente entrou ela já trabalhava com esse sistema e super recomendou esse sistema. Então a gente adotou ele mais por conta do conhecimento dela com o próprio sistema.
Entrevistado 3	Não participou do processo.
Entrevistado 4	Não participou do processo.
Entrevistado 5	Não participou do processo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Os resultados indicam que não houve um planejamento estratégico para a busca de um sistema ERP. O processo de decisão pela escolha do sistema de informação integrada foi atribuído ao conhecimento que a gestora do setor administrativo à época tinha em relação ao módulo de gestão de pessoal do sistema ERP estudado. Posteriormente, o diretor da empresa observou o gerenciamento que já era percebido através do módulo de gestão de departamento pessoal e decidiu implantar outros módulos que estão em funcionamento.

4.2 IMPLEMENTAÇÃO

Quadro 4 – Participação no processo de implementação

Implementação	
Proposição	Você participou do processo de implementação do sistema ou estava na empresa à época?
Entrevistado 1	Sim, eu acompanhei parte do processo. Como eu te falei, o departamento pessoal, ela mesmo se encarregou de... essa antiga gestora realmente se encarregou de aderir e implementar dentro da empresa, mas, assim, outros módulos, também, já foi comandado com o meu suporte, né. Por exemplo, o módulo fiscal desse sistema, foi implantado com a minha participação já aqui dentro da empresa, podendo contribuir com que esse módulo desse certo dentro da empresa. Importação de notas fiscais, gerar, também, as guias de impostos sobre ele, toda essa parte do módulo fiscal, visto que ela já fazia o pessoal. E aí, no tempo, a contabilidade era... fazia fora. Fazia no escritório contábil. E aí também a gente viu a necessidade de contratar uma pessoa que fizesse essa contabilidade aqui dentro da empresa. E aí a gente já agregou o setor pessoal, o fiscal, que estava iniciando nesse... e o contábil que a gente começou a fazer nesse período.
Entrevistado 2	Sim. Já trabalhava. Quando eu entrei foi próximo da integração dele aqui na empresa, então a gente no caso iniciou tudo. Então toda a documentação para trás que a gente tinha, que não estava no sistema, a gente teve que colocar tudo isso dentro do sistema. Que no caso a gente fez a implementação geral, de tantos demitidos que já tinham sido feitos antes do sistema, os admitidos, de todo mundo.
Entrevistado 3	Não participou do processo.
Entrevistado 4	Não participou do processo.
Entrevistado 5	Não participou do processo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A partir do questionamento sobre a participação dos funcionários da empresa na etapa de implementação do sistema ERP, os entrevistados 1 e 2 foram partes integrantes do referido processo. Observou-se a importância desses colaboradores nesse momento de análise do sistema, pois possibilitaram que as primeiras informações e módulos fossem implementados pela empresa.

Outro aspecto que foi verificado é que a administração centralizou a contabilidade, que igualmente ao setor pessoal era feito fora da empresa através do escritório contábil. Com essa integração, houve a necessidade de contratação de um

funcionário para operacionalizar o referido setor. Com isso, é notada uma mudança em relação ao quadro organizacional.

Quadro 5 – Mudanças percebidas com a implementação

Implementação	
Proposição	Quais as mudanças percebidas com a implementação do sistema?
Entrevistado 1	Bom, acredito que o gerenciamento em si, total, a nossa linguagem com os clientes, foi bastante importante, porque a gente já começou emitir nota. Os clientes, de início, a gente não tinha esse tipo de domínio com o cliente. Ah, fechava um contrato, mas não tinha emissão de nota, não tinha emissão de um boleto, a gente não tinha entrega de declarações, que algumas construtoras pediam e essas declarações só eram geradas e só era nos dados de informações, através do nosso sistema, lançando informações para que pudesse gerar outras obrigações e apresentar ao Fisco, apresentar à Receita, e aí a gente conseguiu fazer isso muito rápido dentro da empresa, porque essa equipe de implantação, na verdade, saiu na frente, assim, disparado, porque conseguiu, né, conseguiu ter vários resultados, que antes a gente não tinha. Tinha umas planilhas, a gente tinha relatórios financeiros, mais no Excel.
Entrevistado 2	Ah, eu acho que a facilidade. O sistema, quando você alimenta ele direitinho, ele se torna mais útil e mais fácil para a gente calcular alguma coisa assim. É melhor a gente conferir do que a gente fazer manual e conferir. Então como todos os dados dos funcionários estão lá, para a gente calcular umas férias mesmo, então ele vai dizer quanto tempo o funcionário tem para receber férias, ele dá data limite, então para a gente fica muito mais fácil do que a gente pegar a pasta do funcionário, de um por um e ter que somar tudo isso e ter o resultado final, ele não. Como ele está todo alimentado, então ele já nos dá esse resultado e a gente só faz a conferência.
Entrevistado 3	Não participou do processo.
Entrevistado 4	Não participou do processo.
Entrevistado 5	Não participou do processo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Em relação as mudanças percebidas com a implementação do ERP, foi constatada uma mudança no gerenciamento, o qual atribui uma nova perspectiva no relacionamento com os clientes. Com o sistema ERP foi possível cumprir com as exigências dos clientes, como emissão de notas fiscais, geração de boletos e entrega de certidões. Também se tornou possível o pleno cumprimento de

obrigações para os órgãos fiscais, em relação as informações da atividade da empresa.

Averiguou-se uma facilidade na obtenção de informações, pois com os dados devidamente registrados no sistema, é atribuída uma agilidade para analisar dados como as férias e as datas limites para serem gozadas pelos funcionários.

Quadro 6 - Problemas e desvantagens trazidos pelo ERP

Implementação	
Proposição	Quais os problemas e desvantagens trazidos pelo sistema?
Entrevistado 1	No início, sim, no início, até de outros funcionários, também, que entravam na empresa, novos contratados, e não entendiam muito a dinâmica do sistema, então, tiveram... a gente teve alguns casos que, realmente, foi percebido só com o passar do tempo. Por exemplo, já no setor de compras, a gente fazia alguns pedidos, fazia pedido de um item e esse item era cadastrado como item A, e aí com descrição tal, descrição B. Então, outra pessoa que vinha comprar, outro comprador que ia comprar o mesmo item A, mas aí já fazia outro cadastro com outra descrição, desde que era o mesmo produto. Então, a gente teve algumas dificuldades de dizer ao pessoal: gente, antes de comprar, consultem primeiro se a gente já tem o item cadastrado, consulte primeiro se o item já... se esse fornecedor, a gente já comprou, já tem cadastro, para evitar essa questão de cadastro duplicado, itens duplicados, produtos duplicados...
Entrevistado 2	Eu acho que o mais complicado foi a parte da folha, porque quando a gente implantou ele aqui, a gente teve que cadastrar tudo e teve partes que a gente meio que não sabia cadastrar, então a gente tinha que estar ligando muito para o suporte, tinha que estar o tempo inteiro, veio até uma pessoa aqui dar um treinamento, então demorou um pouco mais da gente conseguir deixar a folha alinhada, todas as informações realmente de todos os funcionários alinhado, porque é muita informação, então uma informação no sistema cruza com a outra, se essa não estiver certa, a outra cruza errada, aí fica meio que... foi difícil essa parte. Mas depois que eles configuraram tudo, que a gente começou a entender que esse campo aqui a gente tem que colocar isso para poder parametrizar com outro campo, a gente conseguiu... foi melhor, mas no início foi muito complicado essa parte.
Entrevistado 3	Não participou do processo.
Entrevistado 4	Não participou do processo.
Entrevistado 5	Não participou do processo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quando questionados sobre os problemas e desvantagens trazidos pelo ERP, os entrevistados relataram que demorou determinado tempo para que os colaboradores entendessem a dinâmica do sistema, para que fosse possível alinhar os processos, evitando a inserção de informações em duplicidade. Observou-se um esforço inicial para inserir todas as informações referentes a funcionários que são diretamente integradas com a folha de pagamento. É necessário destacar que foram realizados treinamentos e contatos frequentes com a empresa fornecedora do sistema para o esclarecimento de dúvidas.

Quadro 7 - Benefícios e vantagens do sistema ERP

Implementação	
Proposição	Quais os benefícios e vantagens obtidos com a adoção do sistema?
Entrevistado 1	É, muita coisa foi positivo, a questão, como eu te falei, da confiabilidade dos dados. Questão do gerenciamento, em si, de ter banco de dados para consultar relatórios e apresentar à diretoria, à gerência. Então, questão dos números ser mais precisos, né. E poder ter essa ligação entre os setores, também, onde... é muito bom, na verdade, a questão do compras, o almoxarifado e o financeiro se interligar. A partir do momento que você compra, já dá entrada lá no estoque e já gera uma duplicata a pagar. E a partir do momento que você vende, já gera uma duplicata a receber. Então, esse gerenciamento foi ótimo para a empresa, e para todos, também, que fazem parte, né.
Entrevistado 2	Os benefícios foram a praticidade de toda hora a gente só entrar no sistema e ver tudo. Então tipo, se eu quiser ver qualquer coisa dele, se estiver faltando alguma coisa, o sistema ele comunica. Então essa é a facilidade. Já na ficha do funcionário não. Às vezes a gente é papel, a gente passa despercebido. Vamos supor, se eu estou analisando a ficha dele de documentação, eu posso estar fazendo manual, então isso é muito mecânico, às vezes cansa mais. E no sistema não, está faltando alguma documentação, já fica vermelho, então a gente já sabe que tem que pedir ao funcionário, porque está faltando. Aí a gente vai na pasta, se não está lá, a gente pede ao funcionário. Então essa é a melhor vantagem do sistema pessoal.
Entrevistado 3	Não participou do processo.
Entrevistado 4	Não participou do processo.
Entrevistado 5	Não participou do processo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Percebeu-se vários aspectos positivos trazidos com a implementação do sistema. Dentre os principais aspectos estão uma maior confiabilidade em relação a informações, disponibilidade para apresentar relatórios a diretoria da empresa e uma maior interligação entre os setores. Esses benefícios propiciaram uma maior praticidade nas rotinas da empresa, visto que com todas as informações devidamente registradas no sistema é possível obter informações necessárias e acompanhar se existem pendências, como no caso do módulo de departamento pessoal que sinaliza ao usuário quando há falta de documentações.

4.3 UTILIZAÇÃO

Quadro 8 - Satisfação da empresa em relação ao ERP

(Continua)

Utilização	
Proposição	O sistema integrado de gestão está satisfazendo as necessidades da empresa?
Entrevistado 1	Sim. Como supervisor financeiro da empresa, eu diria que apenas um dos nossos setores que não... atualmente, esse sistema não funciona em sua totalidade, tão bem, mas acredito que isso são critérios pessoais e profissionais, de algumas pessoas que entraram para esse função e, infelizmente, não conseguem fazer esse... devido a operação, mas... seria o setor de estoque. A gente vem numa luta constante para que todos os itens casem com o físico. O físico, que está lá em nosso estoque, casar com o nosso banco de dados que tem no nosso sistema. Então, tirando esse setor, o setor de estoque, que é uma das nossas primeiras dificuldades que tivemos, eu acho que todos os outros, estão bem encaminhados, assim, sendo monitorado, sendo alimentado diariamente.
Entrevistado 2	Hoje... antes a gente não tinha muita dificuldade. Tinha algumas, mas o suporte dele era muito mais rápido e prático, já hoje a gente sente um pouco de dificuldade com esse sistema, no caso com as novas leis que estão aparecendo. Então ele, meio que toda semana que está tendo uma atualização, mas a gente não tem treinamento para essas atualizações. Então tem que... ele começa a aparecer alertas do E-social, mas não chega um treinamento para, no sistema, a gente poder adequar ele para ir para o E-social. Então eu acho que é o que mais está dificultando o nosso setor hoje em questão desse sistema. Então quando a gente precisa atualizar, a gente precisa ligar para lá, então a demanda lá deve estar muito grande, porque eles não atendem, eles não dão retorno para a gente, então a gente fica meio que desesperado e tem que mexer em tudo

Quadro 8 - Satisfação da empresa em relação ao ERP

(Conclusão)

Entrevistado 3	Eu creio que sim, porque ele é como se fosse um complemento. Acho que se ele não... se o sistema não tivesse... eu não sei como era manualmente, mas se o sistema não tivesse aqui, hoje, eu acho que seria bem difícil a rotina e tudo da demanda da coisa. Entendeu?
Entrevistado 4	No geral, a gente usa aqui dois modelos de sistemas, um sistema só para o departamento técnico, que é todo gerenciamento, planejamento de execuções de obra, que aí vai sair a demanda de lista de materiais e como produzir e fabricar material, e tem os outros sistemas que é o acompanhamento gerencial e contábil. Pelo o que se fala, os sistemas, eles atendem bem aos recursos que a empresa precisa, mas falando por mim, do qual eu uso, o sistema ele traz para mim, algumas falhas em que eu consigo identificar há bastante tempo, venho fazendo já uma série de reclamações junto ao fornecedor do próprio sistema, às vezes ele fica muito lento, trava muito, às vezes eu me vejo que falta assim, uma atualização melhor para o sistema, para eu individualmente usando, poder executar o meu serviço com maior qualidade e com maior agilidade.
Entrevistado 5	Atualmente não, ele ainda é... ele continua falho tanto por alguma parte do próprio sistema, como por parte dos próprios administradores do sistema. Na minha rotina diária, eu qualifico o sistema bom. Porém, tem alguns quesitos que ele deixa a desejar, não pelo próprio sistema, mas pelos usuários, tem que ser 100% acompanhado. Porque o sistema custa caro e se você não acompanha 100% não faz realmente como é para ser feito, ele passa a ser inviável.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No que concerne ao setor pessoal, foi observado que houve uma perda em relação a agilidade e praticidade no módulo que abrange o respectivo setor. Observou-se uma atribuição de dificuldade na utilização do sistema, por causa de novas obrigações legais que surgem. As atualizações, que são causadas por essas legislações, estão causando transtorno no funcionamento do módulo mencionado, pois não estão sendo oferecidos treinamentos para que os colaboradores se adaptem. Além disso, a colaboradora não está conseguindo obter êxito quando tenta realizar contato com o suporte técnico.

Em relação ao setor de gestão de materiais, percebeu-se que o sistema ainda não supre de forma efetiva suas expectativas. Segundo o supervisor administrativo financeiro da empresa, esse fato é consequência de critérios

individuais, dos colaboradores que exercem as funções do setor mencionado. Há uma busca constante da administração da empresa para que a quantidade de itens existentes fisicamente em estoque seja igual à quantidade informada no sistema.

Quadro 9 - Conhecimento da potencialidade e ferramentas do ERP

Utilização	
Proposição	Você tem conhecimento da potencialidade do ERP e utiliza todas as ferramentas disponíveis nas suas rotinas diárias?
Entrevistado 1	Diria que não, diria que 70%. Acho que que a gente tem muito... principalmente, eu, tenho muito a crescer ainda junto com o sistema, hoje, atualmente, na minha função, porque tem outras coisas que a gente acaba usando outros meios, como, por exemplo, os boletos bancários, são emitidos atualmente pelo sistema, mas eles nos oferecem essas opções de tirar boleto pelo próprio sistema. Como, também, nós fechamos os nossos contratos, não ter o gerenciamento hoje sobre nossos contratos via diretamente do sistema, saindo termo, saindo cláusulas diretamente do sistema, não, né, a gente tem a parte operacional, que é fazer os lançamentos do contas a receber e o contas a pagar. Mas gerenciamento dos contratos via sistema e eu sei que o sistema tem potencialidade para isso, mas a gente não utiliza.
Entrevistado 2	Sim. A gente utiliza tudo.
Entrevistado 3	Eu não vejo nenhum problema não.
Entrevistado 4	Bem, para a minha função, eu exerço todas as ferramentas disponíveis, mas do sistema em si, eu ainda não utilizo todas as ferramentas que ele oferece.
Entrevistado 5	Não. 100% não. Eu tenho, mais ou menos, o básico. Eu sei que eu não utilizo 100% não do sistema.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No tocante as potencialidades e utilização das ferramentas, não são utilizados todos os recursos disponíveis no sistema, pelo setor financeiro. Visto que a geração de boletos bancários e a gestão de contratos, são realizados fora do sistema de gestão.

Em relação aos outros setores, observou-se que os colaboradores têm conhecimento adequado sobre o sistema e utilizam suas ferramentas.

Quadro 10 - Suporte técnico do sistema ERP

(Continua)

Utilização	
Proposição	O fornecedor está oferecendo suporte com efetividade quando surgem problemas técnicos ou dúvidas na utilização?
Entrevistado 1	Bom, como supervisor administrativo, eu posso responder que em algumas áreas, eu tenho algumas reclamações, atualmente, né, como você sabe, desse departamento, E-social, tem trazido vários grandes problemas, dores de cabeça, para todas as pessoas que trabalham, né, então, a gente tem algumas dores de cabeça, quando vai ligar para falar com o pessoal sobre o E-social, mas aí fica mais o departamento pessoal e mesmo assim com algumas lutas a gente consegue sim esse suporte, mas, assim, como tínhamos antigamente, mais claro, a gente tem um pouco dessa dificuldade, porém todas as outras áreas que conseguem nos atender, outra implantação, também, às vezes, uma necessidade que é nossa, que não tem em outras empresas, a gente consegue solicitar a eles, e eles nos passam o orçamento com o valor x para tal implantação, para nos adequar com a própria empresa.
Entrevistado 2	Não. A demanda está sendo muito grande. Tem dias que a gente liga para... de urgência, principalmente por conta... fazendo folha, a GFIP e eles demoram muito para retornar e tem vez que a gente consegue resolver e eles não retornam. Está falhando muito nessa parte de estar acompanhando a empresa, de estar ajudando e estar auxiliando. Quase não está acontecendo mais.
Entrevistado 3	O suporte técnico, eu só tive essa experiência com eles, né? Então, não sei se porque... porque foi por conta que mudou algumas coisas do sistema, coisa nova. Entendeu? Foi coisa nova. Aí eu não sabia, porque atualizou o sistema, foi coisa nova, eu não sabia como resolver a situação que estava lá no sistema, que estava pedindo. Aí eu não consegui o contato com eles. Mas fora isso, eu não sei nem te dizer, porque é pouco tempo que eu estou aqui. Eu nunca vi, nunca tive tanto contato com eles. Entendeu? Só foi esse contato mais... creio que por conta da nova atualização, muita gente estava ligando, eu não conseguia aquele contato. Mas tranquilo, eu acho... eu gosto, o sistema é muito bom, ajuda muito, muito mesmo. Então, fora isso...

Quadro 10 - Suporte técnico do sistema ERP

(Conclusão)

Entrevistado 4	Eles sim, o suporte é bom sim, eles conseguem atender em tempo hábil quando se tem algum problema, como já citei no próprio questionário, só algumas coisas que são particulares do dia a dia, em que já pedi revisão para ser atualizado, que ainda não consegui êxito, mas como o sistema não sou apenas eu que uso, outras pessoas também usam, felizmente ainda não... vamos dizer assim, para a minha necessidade, os pontos que eu pedi para serem melhorados, ainda não consegui que fossem atingidos.
Entrevistado 5	Eu não posso te responder, porque isso é de um... de outro setor que fica responsável por isso aí.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Houve uma perda na qualidade dos serviços prestados em suporte técnico com relação ao módulo de departamento pessoal, pois com a obrigatoriedade de adesão ao e - social a empresa passa por certas dificuldades no setor abrangido pelo módulo mencionado. Por isso, a empresa passou a necessitar de uma atenção frequente por parte do fornecedor do ERP e não está conseguindo um retorno rápido nas suas solicitações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a questão de pesquisa a partir da qual foi conduzida a presente monografia, os objetivos propostos e as evidências que foram coletadas na empresa, que foi objeto do estudo de caso, que serviu de base aos resultados apresentados nesta monografia, serão expostos a seguir, as considerações finais constatadas por esta pesquisa.

No que diz respeito aos fatores que levaram a adoção do ERP, observou-se que foi devido a necessidade de controle dos recursos financeiros da empresa e à centralização de rotinas que eram feitas externamente pelo escritório de contabilidade contratado à época, onde apresentavam-se informações divergentes e uma certa desorganização em relação a documentos.

Em relação ao contexto da empresa antes da adoção do ERP, foi constatado que existiam vários meios para realizar o gerenciamento das rotinas da empresa como as planilhas, onde eram realizados a maioria dos processos do setor financeiro, também existia um sistema básico de entrada e saída de caixa, onde não era possível realizar rotinas complexas e também não apresentava confiabilidade para inserção e armazenamento de informações. Já em relação as demandas executadas pelo setor pessoal, observou-se que eram realizadas de forma manual, no que se refere aos cálculos sobre remunerações, e os documentos formais eram obtidos por modelos encontrados por meio de pesquisas na internet.

O processo de escolha pelo ERP, foi motivado pelo conhecimento que uma antiga gerente tinha sobre o sistema, especificamente no módulo de departamento pessoal. Verificou-se que primeiro módulo a ser adotado pela empresa foi esse. Posteriormente, a diretoria da empresa observou o gerenciamento que podia ser feito pelo sistema e aderiu aos demais módulos, que foram implementados em etapas.

No tocante a participação no processo de implementação, os entrevistados 1 e 3 participaram diretamente desse processo. Onde as primeiras rotinas dos setores que esses faziam parte, foram executadas. Observou-se a importância desses colaboradores no momento de implementação, pois inseriram e parametrizaram as informações e rotinas necessárias para que fosse possível a utilização do sistema.

Quanto às mudanças percebidas com a implementação, verificou-se uma grande mudança no relacionamento com os clientes em relação a prestação de

informações, emissão de notas fiscais relativas a contratos e controles financeiros. Consequentemente, também foi importante para o cumprimento de obrigações com os órgãos fiscais.

Com os dados devidamente registrados no sistema de gestão, relativo a funcionários, ficou mais fácil de realizar cálculos, pois o próprio sistema os realiza. E também podem ser obtidas informações sobre os funcionários sem a necessidade de procurar documentos em arquivos físicos.

Em relação aos problemas e desvantagens trazidos pelo ERP, houve dificuldade para que os funcionários entendessem a dinâmica do sistema, principalmente os novos contratados. Também verificou-se dificuldades na implementação da folha de pagamento, pois os colaboradores ainda não tinham conhecimento de todas as opções do sistema para que o alinhamento fosse realizado. Diante disso, foi oferecido treinamento pela empresa fornecedora para que o processo fosse realizado com sucesso.

Os benefícios e vantagens obtidos com a adoção do sistema ERP foram: uma maior praticidade na utilização e acompanhamento de informações, confiabilidade dos dados apresentados e a integração com os setores de gestão de materiais e financeiro por meio do ERP.

Quanto à satisfação da empresa em relação ao ERP, observou-se uma perda na agilidade e praticidade no setor pessoal, que foram causadas por atualizações motivadas por novas disposições legais. No módulo de gestão de materiais o sistema ainda não detém todas as informações para que possa suprir com as expectativas. Esse fato é causado por uma dificuldade, em fazer com que o saldo em estoque seja compatível com o inventário informado no sistema.

No tocante ao conhecimento da potencialidade e ferramentas do ERP, ainda existem rotinas executadas fora do sistema como a geração de boletos e a gestão de contratos, por esse motivo o colaborador que atua no setor financeiro não detém um domínio total sobre o sistema. Os demais funcionários têm conhecimento adequado sobre o sistema e utilizam as suas ferramentas.

Quanto ao suporte técnico do sistema de informação integrada, houve uma perda de qualidade nos serviços prestados pela empresa fornecedora em relação ao módulo de departamento pessoal, pois com as atualizações e adesão ao e-social, a empresa está enfrentando algumas dificuldades. O entrevistado 2 afirma que a fornecedora do ERP consegue atender em tempo hábil quando surgem problemas

técnicos, mas também destaca que fez pedidos de revisão em opções que precisam ser melhoradas no sistema e que ainda não obteve retorno positivo.

Com isso, compreende-se que os objetivos do presente estudo foram alcançados, visto que os resultados apontaram a importância na utilização de um sistema integrado e informação, através da percepção dos funcionários, em uma empresa de esquadrias de alumínio e vidro, localizada no município de Cabedelo, no estado da Paraíba.

Considerando que os resultados da presente pesquisa foram obtidos de uma única empresa, é necessário destacar que as conclusões apresentadas se limitam unicamente ao caso estudado. Diante dessa limitação, pesquisas futuras podem ser realizadas para analisar e corroborar esses e outros aspectos.

REFERÊNCIAS

- ALOINI, D.; DULMIN, R.; MININNO, V. **Risk management in ERP Project introduction**: Reviw of the literature. Science Direct. Information e Management 44 (2007) 547-567.
- BEUREN, I. M. *et al.* **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: Teoria e Prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- COLLIS, Jill; HUSSEY, R.. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- CONTADOR, J. C.; NANINI, H. J. V. Os sistemas de enterprise resource planning - ERP tornam as empresas mais competitivas?. **RAI - Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 20-30, 2004.
- FERNANDES, R. B.; BRAGA, G. A.; MARTINS, B. S.; FILHO, C. G. C.; CAIXETA, R. P.; ANTONIALLI, L. M.. **Impacto da utilização de sistemas de ERP em dimensões estratégicas de pequenas e médias empresas**. *Exacta*, v. 15, n. 17, p. 57-74. 2017.
- FLICK, U.; GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. São Paulo: Artmed, 2009.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MATTAR, F.; OLIVEIRA, B.; MOTTA, S. L. **Pesquisa de marketing**: metodologia, planejamento, execução e análise. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- OLIVEIRA, L. S. ; HATAKEYAMA, K. Um estudo sobre a implantação de sistemas ERP: pesquisa realizada em grandes empresas industriais. **Prod**, São Paulo, v. 22, n. 3, mai/ago. 2012.
- OLIVEIRA NETO, J. D. Avaliação da satisfação do usuário dos sistemas ERP como instrumento para gestão: uma abordagem multivariada de dados em uma indústria farmacêutica. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 171-194, jul./dez. 2014.
- PEREIRA, N. ; VARAJÃO, J. **Fatores de Sucesso da Gestão de Projetos de ERP – uma revisão de literatura**. *In*: 16ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação. Porto, Portugal, 22 a 24 de setembro de 2016.
- PETRY, D. R. ; SUZANA, J. ; LORENTZ, J. A. ; PALUDO, J. C. ; ORO, I. M. **Avaliação de Desempenho Organizacional**: Influência de Fatores Contingenciais em Empresas de Desenvolvimento de Software Catarinenses. *In*: XIV Congresso de Iniciação Científica em Contabilidade. São Paulo, 26 a 28 de julho de 2017.
- PORTAL ERP. **Pesquisa panorama mercado ERP**. Resultados. 2 ed. 2016.

QUEIROZ, J. M. ; ALMEIDA, J. E. F. Efeitos das hipóteses da teoria positiva da contabilidade na tempestividade da informação contábil. **Revista Universo Contábil**, v. 13, n. 3, p. 50-69, jul/set. 2017.

RAMOS, A. S. M. ; MIRANDA, A. L. B. **Processo de adoção de um sistema integrado de gestão (ERP):** uma pesquisa qualitativa com gestores da Unimed/Natal. *In: XXIII Encontro Nac. de Eng. de Produção - Ouro Preto, MG, Brasil, 21 a 24 de out de 2003.*

RICHARDSON, R. J.. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

SOUZA, L. C. ; ALVES, M. R. P. A.; FERREIRA, K. A. **O uso do ERP como auxílio a melhoria da gestão da cadeia de suprimentos em uma empresa da indústria de alimentos.** *In: 2º Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação.* São Paulo, 1 a 3 de Junho de 2005.

SOUZA, P. M.; VASCONCELOS, M. C. R. L.; TAVARES, M. C.; CARVALHO, R. B.; GUIMARÃES, E. R. **Contribuições dos sistemas enterprise resource planning para a gestão da informação e do conhecimento:** um estudo em uma empresa de pequeno porte na área gráfica. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v. 3, número Especial, p. 109-127, out. 2013.

STEWART, C. J.; CASH JUNIOR, W. B. **Técnicas de entrevista: estruturação e dinâmica para entrevistados e entrevistadores.** 14.ed. Porto Alegre: AMGH, 2015.

TURNER, L. ; WEICKGENANT, A. ; COPELAND, M. K. **Accounting information systems : controls and processes** /. Third edition. | Hoboken, NJ : John Wiley & Sons Inc., 2017.

VALENTE, N. T. Z. **Implementação de ERP em pequenas e médias empresas:** estudo de caso em empresa do setor de construção civil. – Dissertação (Mestrado). – São Paulo, 2004.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICE A – SOLICITAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Prezado (a) respondente,

Este é o instrumento utilizado para coleta de dados do trabalho de conclusão de curso de Renan Lima dos Santos, aluno do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal da Paraíba, orientado pelo professor Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht. Para alcançar os objetivos do trabalho de conclusão de curso, vimos solicitar a colaboração do (a) senhor (a), dirigentes/ gerentes da Métrica Indústria e Comércio de Esquadrias Ltda EPP, para responder o questionário sobre a percepção da implementação e funcionabilidade dos sistemas integrados da referida empresa. Os dados fornecidos serão utilizados para fins estritamente científicos, em nenhum momento serão divulgados os nomes dos respondentes. O êxito da pesquisa depende da integridade das respostas do(a) senhor(a), assim é necessária total atenção na leitura.

Desde já, agradecemos a participação!

Atenciosamente,

Tiago Henrique de Souza Echternacht,

Professor do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal da Paraíba

Renan Lima dos Santos,

Graduando do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal da Paraíba

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

I Caracterização do entrevistado

1. Nome.
2. Cargo.
3. Função.

Questões.

I PRÉ-IMPLEMENTAÇÃO

1. Quais os fatores que levaram a empresa a obter um sistema integrado de gestão?
 - Identificar as causas que motivaram a empresa na adoção do ERP.
 - Constatar se as necessidades foram desencadeadas por fatores internos ou externos.
2. Como os processos eram executados antes da adoção do ERP?
 - Analisar se havia algum sistema de gestão e quais informações podiam ser obtidas.
3. Como foi o processo de decisão pela escolha do sistema de gestão?
 - Investigar quais critérios foram utilizados e quais fatores nortearam a escolha.

II IMPLEMENTAÇÃO

4. Você participou do processo de implementação do sistema ou estava na empresa à época?
 - Caso tenha participado do momento de implementação, questionar quais vantagens são percebidas por ter participado desse momento.
5. Quais as mudanças percebidas com a implementação do sistema?
 - Verificar as mudanças observadas em caráter individual, organizacional e se influenciou em fatores externos.
6. Quais os problemas e desvantagens trazidos pelo sistema?

- Averiguar possíveis problemas e dificuldades identificados na implementação do sistema.
- Constatar se existem setores que não foram abrangidos pelo ERP.

7. Quais os benefícios e vantagens obtidos com a adoção do sistema?

- Destacar vantagens e benefícios auferidos com sua implementação.

III UTILIZAÇÃO

8. O sistema integrado de gestão está satisfazendo as necessidades da empresa?

- Verificar o nível de satisfação em caráter individual.
- Analisar se o ERP está bem adaptado às demandas e às rotinas da empresa.

9. Você tem conhecimento da potencialidade do ERP e utiliza todas as ferramentas disponíveis nas suas rotinas diárias?

- Em caso negativo, averiguar se o colaborador foi orientado nos primeiros momentos de interação com o sistema.
- Verificar se o fornecedor do sistema realizou treinamento ou prestou informações sobre funcionalidades e utilização do sistema. E também se disponibiliza manual de uso do sistema.
- Constatar se o sistema tem ferramentas que podem ser facilmente acessadas.

10. O fornecedor do ERP está oferecendo suporte com efetividade quando surgem problemas técnicos e possíveis dúvidas na utilização?

- Verificar se os atendimentos são prestados com rigor e se suprem as expectativas.